

**PENGARUH MANFAAT YANG DIRASAKAN DAN
KENIKMATAN YANG DIRASAKAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *MARKETPLACE* SHOPEE
DI JAKARTA**

CHELSY MAHARANI SAFITRI

8135162094



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

***THE EFFECT OF PERCEIVED USEFULNESS AND
PERCEIVED ENJOYMENT ON CUSTOMER SATISFACTION
SHOPEE MARKETPLACE IN JAKARTA***

CHELSEY MAHARANI SAFITRI

8135162094



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

ABSTRAK

Chelsy Maharani Safitri, 2020: Pengaruh Manfaat yang Dirasakan dan Kenikmatan yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan *Marketplace* Shopee di Jakarta. Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing Dr. Corry Yohana, M.M., dan Rahmi, S.E., M.S.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh manfaat yang dirasakan dan kenikmatan yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan *markerplace* Shopee. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei. Sampel dalam penelitian ini adalah orang-orang yang pernah belanja *online* di *Marketplace* Shopee minimal 3 kali dalam 6 bulan terakhir, dengan jumlah 200 responden. Pilot studi dilakukan dengan 50 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 24 dan AMOS 22. Penelitian ini menunjukkan manfaat yang dirasakan dan kenikmatan yang dirasakan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kenikmatan yang dirasakan berpengaruh positif terhadap manfaat yang dirasakan.

Kata Kunci: Manfaat yang Dirasakan, Kenikmatan yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT







Chelsy Maharani Safitri, 2020: The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Enjoyment on Customer Satisfaction Shopee Marketplace in Jakarta. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Dr. Corry Yohana, M.M., dan Rahmi, S.E., M.S.M.

The purpose of this study was to examine the effect of Perceived Usefulness and Perceived Enjoyment on Shopee Markerplace Customer Satisfaction. the sample selection technique used is purposive sampling. The data collection method used is a survey method. The sample in this study were people who had shopped online at Marketplace Shopee at least 3 times in the last 6 months, with a total of 200 respondents. The pilot study was conducted with 50 respondents. The analytical tool used in this study is SPSS 24 and AMOS 22. The result of this study indicate that Perceived Usefulness and Perceived Enjoyment have a positive effect on Customer Satisfaction, Perceived Enjoyment have a positive effect on Perceived Usefulness.

Keyword: *Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, Customer Satisfaction*

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si NIP. 196610302000121001 (Ketua)		20 Agustus 2020
2.	Terrylina Arvinta Monoarfa, SE, MM NIDN. 8854660018 (Sekretaris)		20 Agustus 2020
3.	Ryna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003 (Penguji Ahli)		21 Agustus 2020
4.	Dr. Corry Yohana, M.M NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)		19 Agustus 2020
5.	Rahmi, S.E., M.S.M NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		20 Agustus 2020
Nama : Chelsy Maharani Safitri No. Registrasi : 8135162094 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 19 Agustus 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12

- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana akademik, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 29 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Chelsy Maharani Safitri

NIM. 8135162094

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Manfaat yang Dirasakan dan Kenikmatan yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan *Marketplace* Shopee di Jakarta”.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, bantuan, saran dan kerjasama berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada segala pihak yang telah membantu. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, M.M., selaku Dosen Pembimbing I
2. Rahmi, S.E., M.S.M, selaku Dosen Pembimbing II
3. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik
4. Ryna Parlyna, MBA, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis
5. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi khususnya dosen Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu-ilmu yang tidak ternilai harganya
7. Seluruh keluarga terutama orang tua yang memberi dukungan doa, moril, dan materil
8. Seluruh mahasiswa Pendidikan Bisnis 2016 yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan bantuan kepada peneliti

Peneliti sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini tak luput dari kekurangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang positif, baik untuk peneliti maupun pembaca.

Jakarta, Juli 2020

Peneliti